

Số: 120 /KH-UBND

Quận Hai Bà Trưng, ngày 19 tháng 6 năm 2020

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Kế hoạch số 124/KH-UBND ngày 11/6/2020 của UBND thành phố về Cải thiện, nâng cao Chỉ số Hải lòng về sự phục vụ hành chính của thành phố Hà Nội năm 2020 và các năm tiếp theo

Năm 2019 là năm thứ 3 Bộ Nội vụ tiến hành đo lường Chỉ số hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính tại 63 tỉnh, thành phố. Chỉ số hải lòng được đo lường trên 5 yếu tố: Tiếp cận dịch vụ hành chính công; Thủ tục hành chính; Công chức trực tiếp giải quyết TTHC; Kết quả cung ứng dịch vụ công; Việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị và thực hiện thông qua Phiếu điều tra đối với cá nhân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch, giải quyết và nhận kết quả giải quyết TTHC. Chỉ số Hải lòng của thành phố Hà Nội năm 2019 đạt 80,09%, đạt chỉ tiêu đề ra tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ. Tuy nhiên, Hà Nội trong nhóm các tỉnh có Chỉ số Hải lòng chung chưa bền vững; thấp hơn mức trung bình chung của cả nước 4,36% (mức trung bình cả nước là 84,45%). Thực hiện Kế hoạch số 124/KH-UBND ngày 11/6/2020 của UBND Thành phố về Cải thiện, nâng cao Chỉ số Hải lòng về sự phục vụ hành chính của thành phố Hà Nội năm 2020 và các năm tiếp theo, UBND quận Hai Bà Trưng triển khai thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khắc phục những tồn tại, hạn chế và nâng cao Chỉ số Hải lòng đối với chất lượng cung ứng dịch vụ công của Thành phố, quận, trong đó trọng tâm nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ giải quyết TTHC.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện công tác giải quyết TTHC, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức của cán bộ, công chức về việc cải thiện, nâng cao Chỉ số Hải lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị.

- Phấn đấu Chỉ số Hải lòng về sự phục vụ hành chính của Hà Nội tiếp tục đạt trên 80% và cao hơn mức trung bình chung cả nước.

2. Yêu cầu

- Xác định rõ nguyên nhân những tồn tại, hạn chế trong Chỉ số Hải lòng do Bộ Nội vụ công bố; thực hiện các giải pháp khắc phục đồng bộ, khả thi và hiệu quả đối với Chỉ số Hải lòng (SIPAS) trên địa bàn quận.



- Tổ chức triển khai nghiêm túc, có hiệu quả Kế hoạch của UBND quận.
- Xử lý nghiêm minh đối với các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn cho các người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tuyên truyền, phổ biến về công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC; đổi mới phương pháp, hình thức tuyên truyền, phổ biến; đảm bảo việc tuyên truyền phổ biến đến tận tổ dân phố, người dân trên địa bàn và các tổ chức, cá nhân thường xuyên giao dịch tại Bộ phận Một cửa.

2. Niêm yết công khai, đầy đủ các TTHC tại nơi tiếp nhận và trả kết quả TTHC; trên hệ thống Cổng/ Trang thông tin điện tử.

3. Định kỳ 6 tháng tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC trong đó chú trọng các lĩnh vực phát sinh nhiều giao dịch, các lĩnh vực thường xuyên có hồ sơ quá hạn, các lĩnh vực có nhiều nhóm TTHC liên thông; kịp thời có biện pháp tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong thực tiễn.

4. Tiếp tục rà soát các TTHC; tập trung rà soát các quy trình thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông; đơn giản hóa và rút ngắn thời gian giải quyết các TTHC.

5. Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC; tổ chức các hoạt động khảo sát, điều tra, đo lường sự hài lòng và thu nhận ý kiến của người dân đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức; việc đánh giá, phân tích phải công khai, minh bạch, khách quan để chỉ ra được những yếu kém trong cung cấp dịch vụ công nhằm đưa ra được các giải pháp khắc phục kịp thời.

6. Triển khai thực hiện việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến theo đúng Kế hoạch, lộ trình UBND Thành phố giao; đảm bảo việc cung cấp và thực hiện giải quyết các TTHC theo đúng Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến năm 2025.

7. Chuyên đổi và triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015; kịp thời điều chỉnh để đáp ứng được việc chỉ đạo, điều hành của chính quyền các cấp và trong cung cấp dịch vụ công.

8. Kiện toàn, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của Bộ phận Một cửa của UBND quận và UBND các phường trên địa bàn quận. Bố trí kinh phí, đầu tư trang bị và nâng cấp các thiết bị làm việc tại nơi tiếp nhận và trả kết quả; thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết các TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tạo sự thoải mái cho người dân, tổ chức đến yêu cầu giải quyết TTHC.

9. Tiếp tục kiện toàn Bộ phận Một cửa UBND quận, UBND các phường, rà soát, sử dụng cán bộ, công chức có năng lực chuyên môn và có tinh thần cao trong phục vụ nhân dân, kỹ năng giao tiếp để thực hiện tốt các nhiệm vụ.

10. Tổ chức thanh tra, kiểm tra trong cung cấp dịch vụ công; xử lý nghiêm những trường hợp không thực hiện giải quyết TTHC theo đúng trình tự, thủ tục



và thời gian quy định; những cán bộ, công chức gây những nhiễu, tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ.

11. Thường xuyên tổ chức đào tạo, tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn, các kỹ năng trong giải quyết công việc hành chính và kỹ năng giao tiếp của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan chuyên môn, UBND các phường:

- Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện theo các nội dung của Kế hoạch và Phụ lục đính kèm; kiểm tra việc giải quyết TTHC tại các đơn vị thuộc quận, tuyên truyền, phổ biến các quy định về cung ứng dịch vụ công để người dân, tổ chức, doanh nghiệp hiểu và thực hiện.

- Rà soát TTHC để đề xuất giảm thời gian giải quyết hồ sơ; bố trí cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn và tinh thần trách nhiệm cao, kỹ năng giao tiếp tốt để thực hiện các nhiệm vụ cung cấp dịch vụ.

- Chủ động hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp đầy đủ, chi tiết về hồ sơ và trình tự giải quyết; tạo điều kiện tối đa để thực hiện các TTHC nhanh chóng thuận lợi nhất. Công khai, minh bạch các TTHC để người dân dễ dàng tiếp cận, hiểu được trình tự, thủ tục thực hiện; niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại nơi tiếp nhận và trả kết quả TTHC.

- Thực hiện theo đúng chỉ đạo của quận về việc tổ chức ứng dụng CNTT trong tiếp nhận, giải quyết TTHC; thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 theo đúng lộ trình.

- Phối hợp chặt chẽ với Sở chuyên ngành đề xuất cơ chế chính sách, giải pháp khắc phục những vướng mắc trong quá trình thực hiện nhằm tạo sự thông thoáng trong việc giải quyết TTHC, cải thiện và đáp ứng được sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Định kỳ hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm tổng hợp, báo cáo UBND quận (qua Phòng Nội vụ tổng hợp) về tình hình và kết quả thực hiện cải thiện Chỉ số Hài lòng lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ. Báo cáo quý I, 6 tháng, 9 tháng: **gửi trước ngày 02 của tháng cuối kỳ báo cáo; báo cáo năm gửi trước ngày 05/11/2020.**

2. Các cơ quan liên quan đến chất lượng cung ứng dịch vụ công, cải thiện Chỉ số Hài lòng (SIPAS):

a) Phòng Nội vụ

- Là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Chỉ số Hài lòng (SIPAS) của quận. Tham mưu đẩy mạnh công tác CCHC, trọng tâm là nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Tổ chức thực hiện, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, UBND các phường trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ được phân công.

- Định kỳ hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm tổng hợp, báo cáo UBND quận về tình hình và kết quả thực hiện cải thiện Chỉ số Hải lòng lồng ghép trong báo cáo CCHC.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai công tác điều tra xã hội học để đánh giá, xác định Chỉ số Hải lòng quốc gia.

b) Văn phòng HĐND và UBND quận

- Xây dựng Kế hoạch kiểm tra chuyên đề đối với việc giải quyết TTHC tại các phường.

- Tổ chức tập huấn nghiệp vụ về giao tiếp, ứng xử và thái độ phục vụ nhân dân cho cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC.

c) Phòng Văn hóa - Thông tin

- Phối hợp với các cơ quan liên quan và các tổ chức đoàn thể tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến để mọi người dân và tổ chức nắm rõ về các quy định hành chính, TTHC.

- Rà soát, báo cáo UBND quận hệ thống các trang thiết bị phục vụ ứng dụng CNTT tại Bộ phận Một cửa các cấp.

d) Phòng Kinh tế

Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, đơn vị thuộc quận.

đ) Phòng Tài chính - Kế hoạch

Chủ trì, phối hợp với Phòng Nội vụ và các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì bố trí nguồn kinh phí để triển khai thực hiện Kế hoạch này.

(Biểu các nhiệm vụ tại Phụ lục đính kèm theo Kế hoạch)

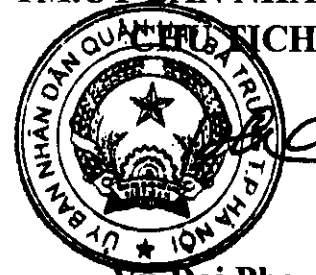
3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam quận, Hội Cựu chiến binh quận giám sát, phối hợp triển khai thực hiện Kế hoạch.

UBND quận yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn; Chủ tịch UBND các phường nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc thì kịp thời phản ánh về Phòng Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND quận xem xét, giải quyết. /

Nơi nhận:

- UBND Thành phố Hà Nội;
- Sở Nội vụ Thành phố;
- Chủ tịch UBND quận;
- Các PCT UBND quận;
- Các cơ quan chuyên môn;
- UBND các phường;
- Lưu: VT, N

TM.ỦY BAN NHÂN DÂN

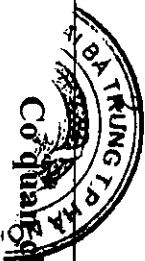


Vu Đại Phong

Phụ lục

BIỂU NHIỆM VỤ GIAO CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 120 /KH-UBND ngày 19/6/2020 của UBND quận)

STT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
1.	Tuyên truyền, phổ biến về công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung ứng dịch vụ công của cơ quan, đơn vị	- Văn phòng HĐND và UBND quận; - UBND các phường.	- Phòng Văn hóa - Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
2.	Niêm yết công khai, đầy đủ các TTHC tại nơi tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC; rà soát việc công khai TTHC trên hệ thống Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và các đơn vị trực thuộc (nếu có)	- Văn phòng HĐND và UBND quận; - UBND các phường.		Hoàn thành trước 30/6/2020
3.	Kiểm toàn Bộ phận Một cửa; Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp; Bộ trí, sắp xếp cán bộ, công chức có năng lực chuyên môn và tinh thần, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp tốt	- Văn phòng HĐND và UBND quận; - UBND các phường.		Trước 30/6/2020
4.	Tổ chức đào tạo, tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa	- Văn phòng HĐND và UBND quận; - Văn phòng HĐND và UBND quận; - UBND các phường.	- Phòng Nội vụ; - UBND các phường.	Trước 30/8/2020
5.	Bổ trí kinh phí, đầu tư trang bị và nâng cấp các thiết bị làm việc tại nơi tiếp nhận và trả kết quả	- Văn phòng HĐND và UBND quận; - UBND các phường.	Phòng Tài chính - Kế hoạch	Trong năm
6.	Rà soát các TTHC, tập trung rà soát việc tổ chức thực hiện các quy trình giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông	- Văn phòng HĐND và UBND quận; - UBND các phường.		Trong năm



STT	Nội dung công việc	Cơ quan phụ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
7.	Định kỳ 6 tháng tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC	- Văn phòng HDND và UBND quận; - UBND các phường.	- Phòng Kinh tế	Trong năm
8.	Tổ chức thanh tra, kiểm tra trong giải quyết TTHC; thái độ ứng xử, quy trình nghiệp vụ của cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC	- Văn phòng HDND và UBND quận; - UBND các phường.	- Phòng Nội vụ	Thường xuyên
9.	Chuyên đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015	- Văn phòng HDND và UBND quận; - UBND các phường.	Phòng Kinh tế	Trước 30/6/2020
10.	Tổng rà soát hệ thống các trang thiết bị phục vụ ứng dụng CNTT tại Bộ phận Một cửa các cấp	Phòng Văn hóa - Thông tin	- Văn phòng HDND và UBND quận; - UBND các phường.	30/8/2020